

# Satisfação dos Utentes da USF Ponte Velha

2010 e comparação com 2009 e 2008

## INTRODUÇÃO

Importância da avaliação da satisfação dos utentes, onde estes reflectem as expectativas, valores e experiências relativamente aos cuidados recebidos.

Com esta avaliação pretendemos a melhoria da qualidade dos cuidados prestados ao identificar as áreas com pior desempenho e consequentemente implementar medidas correctoras.

### Objectivos:

Avaliar e garantir a satisfação dos utentes da Unidade de Saúde Familiar (USF) Ponte Velha com os serviços, durante o ano de 2010.

## MÉTODOS

**Dimensão estudada:** Aceitabilidade e acessibilidade. **Unidade de estudo:** Utentes inscritos na USF Ponte Velha, Profissionais da USF Ponte Velha, 12 meses anteriores. **Crítérios de inclusão:** idade igual ou superior a 18 anos, capacidade de compreender a língua portuguesa, pelo menos uma consulta com o médico de família nos últimos 12 meses ou filho com idade inferior a 18 anos com pelo menos uma consulta com o médico de família nos últimos 12 meses, ou familiar dependente com pelo menos uma consulta com o médico de família nos últimos 12 meses. **Tipo de dados:** Resultados. **Fonte de dados:** Questionário Europep (validado para a população portuguesa). **Tipo de avaliação:** Interna. **Colheita de dados:** foi realizada durante os dias 15 de tarde, 16 de manhã, 17 de tarde, 18 de manhã e 19 todo o dia, de Novembro de 2010 aos utentes presentes na sala de espera da USF. **Crítérios:** foi definido como critério

de Bom Desempenho a existência de 55% ou mais de respostas muito bom/excelente em pelo menos 80% das questões. **Relação temporal avaliação/acção avaliada:** Retrospectiva. **Amostra:** Selectiva de base institucional. **Tipo de intervenções previstas:** Educacionais e estruturais – apresentar os resultados na USF e identificar as áreas com pior desempenho para serem, futuramente, objecto de intervenção. Repetir a aplicação do questionário dentro de um ano, para comparar os resultados e quantificar os ganhos obtidos .

## RESULTADOS

### Avaliação global da satisfação

% Concordo Muito / Concordo	2008	2009	2010
Recomendo fortemente o meu MF aos meus amigos	79,3	77,5	91,2
Não vejo qualquer razão para mudar para outro MF	77,1	74,4	93,3
Recomendo fortemente a USFPV aos meus amigos	81,4	78,8	89,1
Não vejo qualquer razão para mudar para outro CS	80,0	78,1	92,7

	Indicador	Crítério	Padrão
2008	Percentagem de utilizadores satisfeitos/muito satisfeitos com a USF	1560 questões com resposta Muito bom / excelente, em 4622	42,18% - Insatisfatório
2009	Percentagem de utilizadores satisfeitos/muito satisfeitos com a USF	2019 questões com resposta Muito bom / excelente, em 4958	50,90% - Satisfatório
2010	Percentagem de utilizadores satisfeitos/muito satisfeitos com a USF	6892 questões com resposta Muito bom / excelente, em 12114	71,12% - Satisfatório

## Organização dos Serviços

% Muito bom / Excelente	2008	2009	2010
O apoio do pessoal de Saúde da USFPV é	25,7	30,0	54,0
A facilidade em marcar uma consulta na USFPV é	22,9	29,34	50,6
A facilidade em falar pelo telefone para a USFPV é	25,7	31,2	45,5
A facilidade em falar pelo telefone para o MF é	20,0	24,4	32,7
O tempo que espera para ser atendido é	10,7	19,4	41,9
A rapidez com que os seus problemas urgentes foram resolvidos é	25,0	24,4	42,0
O conforto da USFPV é	37,9	39,4	65,6
A limpeza da USFPV é	52,9	49,4	73,7

### Médicos

% Muito bom / Excelente	2008	2009	2010
A pontualidade	32,1	30,0	51,0
O horário de atendimento	27,8	26,2	49,3
A competência	39,3	38,1	63,4
A simpatia	42,89	42,5	65,0
A preocupação com a sua saúde	42,89	19,6	67,4
O respeito com que foi tratado	50,7	49,4	71,9
O modo como a sua privacidade foi mantida	53,6	53,1	72,9
A rapidez com que foi atendido	27,9	32,5	51,2
O serviço ao domicílio	7,2	12,5	13,8

## CONCLUSÕES

- A maioria dos utentes parece estar satisfeita com a USFPV na sua globalidade.
- Houve uma melhoria franca na percentagem de utilizadores satisfeitos / muito satisfeitos com a USFPV (2008 – 42,18%; 2009 – 50,90%; 2010 – 71,12%)
- O tempo de espera para ser atendido foi a área com pior desempenho em 2008, tendo melhorado significativamente em 2010 (10,72% de respostas muito boa/excelente em 2008, 19,38% em 2009 e 41,9% em 2010)
- Melhoria em todos os parâmetros de avaliação do questionário.
- Os esforços dispendidos pela USFPV na melhoria dos sectores que em 2009 causavam maior insatisfação nos utentes foram frutíferos (rapidez no atendimento, preocupação com a saúde)

### Administrativos

% Muito bom / Excelente	2008	2009	2010
A pontualidade	32,8	43,1	59,8
O horário de atendimento	32,1	43,1	62,7
A competência	37,2	41,2	65,9
A simpatia	43,6	46,9	66,5
A preocupação com a sua saúde	26,4	42,5	62,5
O respeito com que foi tratado	39,3	50,6	67,1
O modo como a sua privacidade foi mantida	35,7	45,0	65,9
A rapidez com que foi atendido	27,8	38,1	61,8

### Enfermeiros

% Muito bom / Excelente	2008	2009	2010
A pontualidade	25,7	30,0	50,6
O horário de atendimento	27,0	35,0	53,2
A competência	40,7	40,6	64,4
A simpatia	42,8	43,8	66,0
A preocupação com a sua saúde	35,7	39,4	68,2
O respeito com que foi tratado	46,4	47,5	68,2
O modo como a sua privacidade foi mantida	39,3	49,4	66,9
A rapidez com que foi atendido	27,9	34,4	54,8
O serviço ao domicílio	10,7	13,8	19,4

**Autores:** Conselho Técnico da USF Ponte Velha  
Dra. Marisa Prada Belchior, Enf.ª Manuela Loureiro